

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

FORNITURA DI UN SOFTWARE PER LA GESTIONE DELLA FORMAZIONE AREU PER LA DURATA DI 48 MESI

Sommario

1	INTRODUZIONE	4
2	CONTESTO DI RIFERIMENTO	4
2.1	SITUAZIONE ATTUALE	4
2.2	CONTESTO NORMATIVO	5
3	OGGETTO DELLA FORNITURA	5
3.1	MODALITÀ DI EROGAZIONE E REQUISITI TECNICI OBBLIGATORI DEL SOFTWARE.....	6
4	DURATA DEL CONTRATTO E OPZIONI.....	7
5	VALORE DELLA FORNITURA	8
6	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	9
6.1	REQUISITI GENERALI DELLA FORNITURA	9
6.1.1	Accessibilità e usabilità	9
6.1.2	Protezione dati personali	9
6.1.3	Autenticazione e registrazione utenti	10
6.1.4	Gestione utenze	10
6.1.5	Tempi di risposta	11
6.1.6	Documentazione tecnica	11
6.2	REQUISITI FUNZIONALI	11
6.2.1	Requisiti obbligatori	11
6.3	SERVIZI PROFESSIONALI CONNESSI	22
6.3.1	Servizi per la configurazione iniziale e per l'avviamento del Sistema.....	22
6.3.2	Servizi di formazione	22
6.3.3	Servizi di assistenza, help-desk e manutenzione	22
6.3.4	Livelli Minimi di Servizio	23
6.3.5	Manutenzione Ordinaria.....	23
6.3.6	Manutenzione Straordinaria/Evolutiva	23
6.3.7	Migrazione dall'attuale soluzione	24
6.4	MACRO PIANIFICAZIONE E MONITORAGGIO ATTIVITÀ.....	24
6.5	EXIT MANAGEMENT	26
7	NORME DI RIFERIMENTO	26
8	CONDIZIONI CONTRATTUALI	26
9	OBBLIGHI A CARICO DELLA DITTA FORNITRICE.....	27
10	PENALI.....	27
11	DEPOSITO CAUZIONALE	28
12	FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	29
13	OBBLIGHI RETRIBUTIVI, PREVIDENZIALI ED ASSICURATIVI	31
14	SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO	32
15	STIMA DEI COSTI PER LA SICUREZZA PER RISCHI INTERFERENZIALI.....	32
16	RESPONSABILITÀ DELL'AGGIUDICATARIO E POLIZZA ASSICURATIVA.....	32
17	ESONERO DI RESPONSABILITÀ E TRASFERIMENTO DEI RISCHI.....	33
18	OBBLIGHI DI RISERVATEZZA	34
19	MONITORAGGIO DEL SERVIZIO E DECURTAZIONE DEL CANONE	35
20	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	35
21	FORO COMPETENTE	36
22	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	36

Glossario

Acronimo/dicitura	Definizione
AREU	Agenzia Regionale Emergenza Urgenza
ECM	Educazione Continua in Medicina
AAT	Articolazioni Aziendali Territoriali
SOREU	Sala Operativa Emergenza Urgenza
NUE 112	Numero Unico Emergenza
NEA 116117	Numero Europeo Armonizzato
DIPENDENTE AREU	Tutti i professionisti/operatori alle dirette dipendenze di AREU
DIPENDENTE del Sistema AREU	Tutti i professionisti/operatori giuridicamente dipendenti di ASST/IRCCS e funzionalmente dipendenti di AREU (in riferimento alle convenzioni in atto)
Appartenente ad altro Ente	Professionisti, operatori, studenti, specializzandi appartenenti a Enti del SSR pubblici o privati; Università; Servizi di pubblica utilità che hanno convenzioni/accordi specifici con AREU.
ESTERNO	Persona registrata sul gestionale, ma non appartenente a nessun Ente (per es. libero professionista).

1 INTRODUZIONE

La Struttura Formazione di AREU identifica le strategie formative necessarie a qualificare in modo uniforme e mirato le attività di emergenza extraospedaliera, valorizzare le competenze tecniche delle singole professionalità, individuare modalità operative integrate, interdisciplinari e interprofessionali.

La Struttura Formazione di AREU è Provider ECM, con certificazione ISO 9001 e monitoraggio degli standard di qualità erogati da parte di Regione Lombardia; è inoltre Centro di Formazione certificato di Società Scientifiche internazionali: AHA (American Heart Association) e NAEMT (National Association of Emergency Medical Technicians).

Dall'emergenza sanitaria COVID-19, la struttura formazione di AREU ha deciso di dotarsi di una piattaforma e-learning in grado di offrire in tempi rapidi e con una configurazione grafica semplice e intuitiva, contenuti formativi e multimediali. Negli ultimi anni è stata inoltre implementata l'erogazione di corsi in webinar, per rispondere alle diverse esigenze formativo-didattiche in relazione all'articolato mondo che gravita attorno ad AREU: non solo professionisti del Sistema, ma anche Università, Associazioni, Enti del Terzo Settore.

Il software gestionale richiesto per l'attività formativa sopra descritta deve quindi prevedere, oltre alla certificazione dei crediti formativi, anche un modello integrato di anagrafe dei crediti e di erogazione dell'attività formativa nel suo complesso, e deve essere in linea alle direttive regionali e nazionali in cui sono definiti gli indirizzi per la realizzazione delle attività formative da parte dei provider accreditati.

2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

2.1 SITUAZIONE ATTUALE

La Struttura Formazione garantisce ai dipendenti AREU e a quanti a vario titolo collaborano con l'Agenzia nelle sue diverse articolazioni e servizi (AAT, SOREU, NUE 112, NEA 116117), la disponibilità di strumenti per la crescita professionale e per la valutazione e la valorizzazione delle competenze acquisite, sia per il personale sanitario che tecnico amministrativo e offre il supporto organizzativo e logistico per una buona riuscita dei singoli interventi formativi centralizzati e locali.

AREU inoltre promuove e realizza accordi di collaborazione e convenzionali con Università, Ordini Professionali, Enti Pubblici e Privati del territorio regionale e nazionale volti a realizzare attività formative in ambito sanitario.

L'anno 2025 ha visto l'impegno della Struttura Formazione nel confermare e sviluppare l'attività didattica a favore del Sistema AREU e degli Enti Privati/Pubblici interessati. Complessivamente, nel corso dell'anno, i partecipanti agli eventi formativi sono stati 18.754, sono state erogate 107.495 ore di formazione, tramite 112 diversi eventi formativi, di cui 85 accreditati ECM, articolati in: 93 eventi residenziali; 4 formazione sul campo; 10 FAD; 5 eventi blended.

L'attività formativa in e-learning ha visto la Struttura Formazione coinvolta sia nella progettazione e realizzazione dei contenuti multimediali, sia nell'organizzazione e gestione degli eventi online, permettendo di intercettare un numero elevato di partecipanti per i vari progetti strategici della Direzione Sanitaria e Generale, oltre che di Regione Lombardia.

2.2 CONTESTO NORMATIVO

- Accordo Stato-Regioni del 5 Novembre 2009 (rivisto e integrato il 2 Febbraio 2017), concernente il riordino del sistema di educazione continua in medicina (ECM), detta regole relativamente alla registrazione dei crediti formativi ECM, che si realizza attraverso un'anagrafe formativa regionale ed una nazionale tra loro interconnesse.
- Delibera Giunta Regionale N° VII/18576 Seduta del 05.08.2004 "Linee di indirizzo per l'attivazione del sistema ECM" (educazione continua in medicina) in Lombardia e s.m.i. fornisce le indicazioni di Regione Lombardia sulle modalità operative per la trasmissione informatica del tracciato record relativo all'attribuzione dei crediti formativi (Circolare 22 san 2006 e s.m.i.).
- Decreto di Regione Lombardia n. 17008 del 28 dicembre 2017 Presa d'atto dell'articolo 31 comma 1 dell'accordo tra il Governo, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano relativo al documento "La formazione continua nel settore salute".
- Decreto D.G.W. di Regione Lombardia n. 18429 del 23 dicembre 2021 Aggiornamento del "Manuale di accreditamento per l'erogazione di eventi ECM-CPD Regione Lombardia".
- Decreto D.G.W. di Regione Lombardia n. 19280 del 29/12/2022 aggiornamento -anno 2022- del "manuale di accreditamento per l'erogazione di eventi ECM-CPD Regione Lombardia".

3 OGGETTO DELLA FORNITURA

L'oggetto della presente fornitura è l'acquisizione di una piattaforma web-based, con protocollo HTTPS, per la gestione dell'intera attività formativa dell'Agenzia: personale dipendente, operatori del Sistema AREU, professionisti esterni, studenti/specializzandi universitari. Le operatività richieste dovranno consentire la gestione dell'intero processo formativo: dalla rilevazione del fabbisogno, alla progettazione dei corsi/edizioni, alla puntuale rendicontazione dell'attività svolta, nonché l'invio dei flussi riferiti ai crediti ECM, dove richiesti, la gestione degli attestati e certificazioni, il costante aggiornamento del portfolio degli iscritti alla piattaforma e l'archiviazione di tutti i record generati.

La piattaforma deve inoltre garantire lo svolgimento di attività formative in e-learning (FAD asincrona e webinar) integrate con il sistema gestionale. La stessa deve essere caratterizzata da una componente gestionale, dedicata agli amministratori e da una componente pubblica, riservata agli utenti.

Viene richiesto che il gestionale sia "Responsive Web Design".

Le principali attività oggetto della gara, che sono descritte in dettaglio nei capitoli successivi, sono di seguito elencate:

- Predisposizione e rilascio piattaforma web-based.
- Migrazione dei dati dal precedente gestionale formazione.
- Migrazione dei dati dalla precedente piattaforma e-learning.

- Gestione eventi formativi intra ed extra aziendali: gestione del fabbisogno, gestione piano formativo, validazione/autorizzazione iscrizioni, erogazione eventi, rendicontazione attività formativa, reportistica, adempimenti previsti da norme ECM.
- Erogazione di corsi in FAD con piattaforma personalizzata e integrata al gestionale per riversamento dei dati di svolgimento/completamento/attestazioni.
- Manutenzione ordinaria e straordinaria del software.
- Assistenza e gestione dei servizi di customizzazione.
- Formazione all'uso del gestionale e aggiornamento in caso di eventuali modifiche apportate nel corso del contratto.

Deve essere garantita la gestione completa del ciclo della formazione, nel rispetto dell'unicità organizzativa di AREU, prevedendo procedure standardizzate di:

- organizzazione dei flussi di creazione, proposta, approvazione ed erogazione degli eventi formativi;
- autorizzazione e validazione dei processi da parte di differenti soggetti;
- controllo del percorso di apprendimento dei partecipanti;
- erogazione di attestati/certificati identificati in modo univoco e tracciabili.

Il gestionale deve prevedere la profilazione degli utenti, che si differenzieranno tra loro per ruoli, compiti, responsabilità, struttura di appartenenza o altre categorie di profilazione indicate dalla SC Formazione. Tale profilazione deve avvenire per: dipendenti AREU, personale del Sistema, personale Enti SSR (non appartenenti al Sistema), Università, altri Enti. Il sistema per la gestione della formazione deve essere necessariamente fruibile in modalità WEB da tutte le postazioni di lavoro aziendali e opportunamente configurato per l'accesso anche fuori dall'Azienda.

3.1 MODALITÀ DI EROGAZIONE E REQUISITI TECNICI OBBLIGATORI DEL SOFTWARE

Di seguito vengono indicate le specifiche tecniche dei vari componenti che costituiscono oggetto della fornitura.

La soluzione deve essere erogata via Web in modalità software as a service (SaaS), con fruibilità dei servizi applicativi anche da dispositivi mobili, sempre allineato alle più recenti versioni (Major Release) rilasciate dal Produttore.

Viene richiesta inoltre la configurazione del gestionale "Responsive Web Design"

Il Fornitore deve:

- garantire di possedere il codice sorgente degli applicativi. In alternativa, se previsto, in parte, l'uso di applicativi e di middleware di terze parti al fine di garantire le funzionalità applicative richieste, il Fornitore deve provvedere alla fornitura degli stessi compresa nella base d'asta individuata, senza maggiori costi per AREU. Qualsiasi rapporto con eventuali soggetti terzi è demandato al Fornitore, senza alcuna responsabilità per AREU. È richiesto di esplicitare in offerta tecnica le condizioni di proprietà del codice sorgente da parte del Fornitore;
- garantire la fruibilità dell'applicativo web-based mediante tutti i più comuni browser presenti sul mercato (ad es. Google Chrome Enterprise x64, Edge Chromium, Firefox, Safari nelle versioni dal 2020 in poi);

- garantire la compatibilità con le nuove versioni ed aggiornamenti che dovessero essere rilasciati nel corso di vigenza della fornitura;
- indicare puntualmente gli eventuali vincoli tecnici di riferimento della sua soluzione;
- fornire ad AREU i nominativi dei responsabili informatici, per la sicurezza e la privacy, e i relativi riferimenti per eventuali contatti in caso di incidenti. Il Fornitore deve informare tempestivamente di qualsiasi cambio organizzativo che coinvolga i referenti di cui sopra e informare tempestivamente (entro 8 ore lavorative) i referenti della sicurezza AREU per qualsiasi violazione di sicurezza;
- fornire le specifiche relative a tabelle, relazioni e modalità di recupero dati (al fine di poter ad es. predisporre autonomamente reportistica dedicata);
- garantire l'accessibilità alla piattaforma da parte degli utenti, oltre che la continuità di erogazione del servizio, in accordo agli standard e livelli di servizio indicati nel seguito del presente capitolato;
- garantire al personale dei Sistemi Informativi di AREU l'accesso in sicurezza alla base dati della piattaforma;
- indicare le misure minime di sicurezza previste per la gestione delle informazioni, riferimento <https://www.agid.gov.it/it/sicurezza/misure-minime-sicurezza-ict>.

La piattaforma hardware e software deve essere ospitata all'interno di una infrastruttura Cloud, gestita dal Fornitore e di responsabilità dello stesso, progettata secondo le migliori pratiche di ridondanza per ridurre al minimo il problema di connessione e garantire l'accessibilità all'applicazione.

La Piattaforma deve essere rispondente ai requisiti imposti dal Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

4 DURATA DEL CONTRATTO E OPZIONI

Il contratto ha durata di 48 mesi (escluse opzioni) a decorrere dalla data del verbale di consegna e verifica di conformità, successivamente alla sottoscrizione del contratto, o da altra data espressamente comunicata da AREU al Fornitore.

La sottoscrizione del contratto deve intervenire entro 60 giorni dalla comunicazione dell'aggiudicazione ex art. 90 D.Lgs. 36/2023, salvo diversa indicazione da parte di AREU.

L'aggiudicatario si impegna a dare inizio effettivo alla fornitura, tramite verifica di conformità e predisposizione del relativo verbale, entro e non oltre 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del contratto.

Come previsto dall'art. 123 del D. Lgs. 36/2023, è fatta salva la facoltà della stazione appaltante di recedere dal contratto in qualunque momento, tenendo indenne l'appaltatore mediante pagamento delle prestazioni relative ai servizi e alle forniture eseguiti.

Modifica del contratto ai sensi dell'art. 120, comma 1, lettera a) del Codice: la stazione appaltante si riserva di modificare il contratto in corso di esecuzione, nei casi in cui si renda necessario attivare ulteriori forniture analoghe o comunque pertinenti all'affidamento in oggetto, secondo le esigenze che verranno valutate nel corso del contratto, (a titolo di esempio, qualora si ritenga necessario implementare la gestione dell'attività formativa in

riferimento a specifici progetti di carattere regionale o nazionale oppure emerga l'esigenza di acquisire nuove funzionalità, utili allo sviluppo del sistema AREU). L'importo stimato per tale opzione è pari a € 120.000,00, al netto di IVA, e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze, per i primi 48 mesi di contratto.

L'opzione di modifica del contratto per ulteriori forniture analoghe o comunque pertinenti all'affidamento in oggetto, potrà a sua volta essere attivata per ulteriori 48 mesi, in caso di attivazione dell'opzione di modifica del contratto ai sensi dell'art. 120, comma 10 (di cui sotto) (ossia proroga per una durata massima di 48 mesi), per un importo complessivo di € 120.000,00, al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

Variazione fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto ai sensi dell'art. 120, comma 9 del Codice: qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni oggetto del contratto fino alla concorrenza del quinto dell'importo del medesimo, la stazione appaltante potrà imporre all'impresa l'esecuzione alle condizioni originariamente previste. L'importo stimato di tale opzione è pari a € 36.000,00 al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze. In tal caso l'appaltatore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Modifica del contratto ai sensi dell'art. 120, comma 10 del Codice: la stazione appaltante si riserva di prorogare il contratto fino ad una durata massima di 48 mesi ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto o, qualora la gestione del contratto lo consenta, alle condizioni di mercato più favorevoli per la stazione appaltante. L'importo stimato di tale opzione è pari a € 180.000,00 fuori campo IVA ai sensi dell'art. 8, commi 1 e 2, L. 266/91. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 45 giorni prima della scadenza del contratto.

Opzione di proroga del contratto ai sensi dell'art. 120 comma 11 del Codice: In casi eccezionali, infine, il contratto in corso di esecuzione potrà essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'art. 120 comma 11, del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

5 VALORE DELLA FORNITURA

Il valore complessivo a base d'asta è pari ad € 180.000,00 al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge per 48 mesi.

6 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

6.1 REQUISITI GENERALI DELLA FORNITURA

6.1.1 Accessibilità e usabilità

I riferimenti per l'Accessibilità digitale sono la Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 e s.m.i. e le Linee Guida AgID sull'Accessibilità degli strumenti informatici, in vigore dal 10 gennaio 2020. Il Fornitore deve dare evidenza dell'aderenza del sistema alla normativa.

Il rispetto dei requisiti di accessibilità sarà verificato all'atto della consegna della soluzione e, successivamente, attraverso verifiche preliminari alla messa in esercizio.

L'interfaccia utente deve essere il più possibile user friendly, allo scopo di consentire un'utile ed efficiente gestione dei documenti e dei processi ed una rappresentazione chiara ed esaustiva dei dati.

Deve, inoltre, essere possibile personalizzare alcuni elementi dell'interfaccia per renderli affini al contesto di AREU (personalizzazione con loghi e intestazioni che riportano il nome dell'Ente, label personalizzate, ecc.).

6.1.2 Protezione dati personali

Il Sistema deve prevedere, in ottemperanza di disposizioni e/o provvedimenti normativi, meccanismi di autenticazione, autorizzazione e profilazione per l'accesso alle funzionalità previste, ai dati e ai file trattati.

Per il trattamento dei dati personali deve essere garantita la tutela e la riservatezza dei dati stessi in conformità con quanto disposto dalla normativa vigente (Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", dal Regolamento UE nr. 2016/679 e ss.mm.ii.), ivi comprese le relative misure di sicurezza previste.

Il Sistema, inoltre, deve consentire agli Amministratori di Sistema nominati da AREU di monitorare e gestire le autorizzazioni degli accessi e deve garantire sistemi automatici che consentano l'archiviazione, cancellazione e data retention a norma di legge dei log di Sistema.

Nell'ambito della fornitura del servizio in oggetto, l'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza della Lombardia (AREU) è soggetto Titolare del trattamento dei dati personali raccolti (cfr. artt. 4 e 28 del Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27.04.2016 (*Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali*)).

In tale contesto, il Fornitore assumerà la qualifica di Responsabile del trattamento dei dati ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679, e deve essere in possesso dei requisiti di esperienza, capacità ed affidabilità, oltre ad essere tenuta al pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di protezione dei dati personali, come previsto dal D.lgs. 196/2003, così come novellato dal D.lgs. 101/2018, nonché dal citato Regolamento UE.

Contestualmente alla stipula del contratto, l'operatore economico s'impegna a sottoscrivere l'atto di nomina a Responsabile del trattamento. Tale nomina ha la medesima validità del contratto e si considererà revocata alla data di scadenza dello stesso.

I trattamenti di dati effettuati dal Responsabile sono disciplinati da apposito atto che vincola il Responsabile a mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate, in modo che il trattamento soddisfi i requisiti previsti dalla predetta normativa e garantisca la tutela dei diritti e delle libertà fondamentali degli interessati.

L'atto conterrà altresì indicazioni in ordine alla materia disciplinata, tipologia di dati raccolti e categorie di interessati, natura e finalità del trattamento, durata del trattamento e le istruzioni impartite dal Titolare del trattamento al Responsabile, comprese eventuali clausole per la nomina di sub-responsabili del trattamento (art. 28, comma 4, del Regolamento Europeo 2016/679).

Vengono altresì fornite indicazioni in ordine alla garanzia di riservatezza ed all'adozione di idonee misure di sicurezza per evitare il rischio di distruzione, danneggiamento o perdita, anche accidentale, dei dati, nonché a pericoli di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità di raccolta dei dati trattati e disciplina dei profili di responsabilità per danni cagionati a terzi.

6.1.3 Autenticazione e registrazione utenti

L'accesso all'applicativo, tramite autenticazione con username univoca e password, determina non solo il riconoscimento anagrafico dell'utente, ma anche il profilo corrispondente e le azioni che gli sono consentite.

Devono essere inoltre soddisfatti i seguenti requisiti:

- Per le utenze presenti nell'Active Directory (di seguito AD) di AREU
 - l'autenticazione deve transitare dall'AD di AREU
 - deve essere previsto un ulteriore meccanismo di autenticazione forte (MFA)
 - In alternativa, l'autenticazione deve essere OAuth 2
- Per le utenze non presenti in AD AREU
 - le regole di costruzione delle password devono rispettare gli standard utilizzati in AREU
 - deve essere prevista una funzione di recupero password
- Per tutti gli utenti
 - deve essere previsto un controllo di password aging con cambio obbligatorio e controllo sulla cronologia delle password;
 - in alternativa, l'accesso al gestionale deve essere garantito attraverso SPID/CIE.

Inoltre, costituiscono elementi migliorativi:

- La possibilità di configurare le regole di costruzione password
- La possibilità di forzare il cambio password tramite mail con link attivo con scadenza temporale.

Infine, tramite interfaccia amministratore, deve essere possibile gestire direttamente le situazioni che non possono essere risolte automaticamente dal gestionale.

6.1.4 Gestione utenze

Il Sistema deve disporre di funzionalità integrate di gestione di tutte le tipologie di utenze, con la possibilità di operare da interfaccia per la creazione, modifica e disabilitazione di utenti.

L'accesso al Sistema da parte dei vari utenti per le diverse funzionalità disponibili deve essere regolato mediante la creazione di adeguati ruoli e specifici privilegi per ciascun ruolo. Ogni ruolo deve essere configurato con un diverso insieme di diritti che determinano

il particolare accesso alle informazioni e attività del Sistema, come descritto nella tabella dei requisiti obbligatori.

6.1.5 Tempi di risposta

I tempi di risposta delle funzionalità del Sistema, misurati dai server applicativi al computer dell'utente finale ed escludendo eventuali tempi indotti dalla connessione internet, a fronte di un'interazione utente che comporti l'apertura di una pagina web devono essere adeguati agli standard di mercato e comunque non superiori a 5 secondi, anche in situazioni di pieno carico di utenti e transazioni, nel 98% dei casi.

6.1.6 Documentazione tecnica

Il Fornitore deve fornire almeno la seguente documentazione:

- Manuale d'uso del software applicativo, in lingua italiana, per amministratori e utenti finali.
- Manuale di manutenzione di I livello (modalità di accesso al servizio di help desk di assistenza) in lingua italiana.
- Descrizione del database (tabelle, relazioni, modalità di recupero dati, ...)
- Descrizione della piattaforma (sistema operativo, platform...)

6.2 REQUISITI FUNZIONALI

Nei seguenti paragrafi sono descritte le caratteristiche funzionali minime che il gestionale deve avere per rispondere alla realizzazione dei processi.

Devono essere garantiti, senza costi aggiuntivi, gli adeguamenti normativi che richiedano modifica/inserimento/cancellazione di voci di anagrafica (es. obiettivi formativi, professioni) e coefficienti (es. crediti per ora, crediti per professione).

6.2.1 Requisiti obbligatori

Nelle tabelle che seguono sono elencati i requisiti obbligatori per l'Applicativo web-based; pertanto, la piattaforma proposta dal Fornitore deve possederli integralmente.

1. Gestione delle anagrafiche

Requisito
Il gestionale deve garantire la gestione delle anagrafiche di tutti gli utenti registrati con i relativi aggiornamenti, riportando per ogni utente: nome, cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale, e-mail e numero di telefono.
Tutti gli utenti registrati sul gestionale devono essere identificati in modo univoco con l'utilizzo del codice fiscale, attraverso il quale verranno gestiti dalla SC Formazione (registrazioni massive, iscrizioni, report, invio mail, ...)
Il gestionale deve garantire il controllo del codice fiscale degli utenti registrati.
Per i dipendenti AREU e del Sistema AREU, l'articolazione dell'anagrafica deve prevedere livello gerarchici, riferiti all'organizzazione dei Servizi, allineati con quanto previsto nel POAS di AREU e nelle convenzioni in atto con le diverse ASST/IRCCS, in collaborazione con la Struttura Formazione.

Requisito
Il gestionale deve prevedere, per i dipendenti di AREU, l'interfaccia con il gestionale del personale al fine di mantenere aggiornata l'anagrafica (spostamenti fra Strutture, dimissioni, neoassunti, ...) con periodico aggiornamento concordato con la SC Formazione.
Il gestionale deve prevedere l'attribuzione, per le persone registrate, anche ad altri Enti, non appartenenti al Sistema AREU. A titolo d'esempio, ma non esaustivo: dipendente di ASST/IRCCS, che non svolge attività per AREU, studenti di Università convenzionate con AREU, ...
Sia per il personale dipendente di AREU o del Sistema, sia per gli utenti di altri Enti esterni, il gestionale deve prevedere la valorizzazione del rapporto con l'ente di appartenenza (dipendente, tirocinante, studente, specializzando, ...)
Il gestionale deve consentire la registrazione anche di utenti non appartenenti ad alcuna struttura (interna o esterna) come a titolo di esempio: liberi professionisti.
Gli utenti registrati sul gestionale devono poter esprimere in modo evidente il consenso al trattamento dei dati personali.
Per il personale dipendente AREU e per gli operatori del Sistema AREU, già presenti nell'attuale piattaforma, il gestionale deve acquisire, fornito in modo massivo da AREU, i dati anagrafici e le strutture di appartenenza.
Ogni utente registrato deve poter accedere a un'area personale in cui visualizzare il proprio dossier formativo e inserire le attività formative extra sede effettuate. Deve essere inoltre presente un'area documentale in cui visualizzare e scaricare gli attestati/certificazioni dei corsi predisposti dal gestionale e poter caricare eventuali altri documenti.
Il gestionale deve consentire la registrazione di gruppi di utenti in modo massivo, con l'inserimento di tutti i dati anagrafici, compresa la struttura di appartenenza, nelle sue diverse articolazioni. Tale attività deve poter essere effettuata direttamente dal personale della SC Formazione o dal fornitore entro una giornata lavorativa dall'invio dell'elenco.

2. Gestione degli iter autorizzativi

Requisito
Il gestionale deve prevedere livelli autorizzativi differenziati sulla base delle indicazioni fornite dalla SC Formazione con prerogative specifiche riferite al ruolo ricoperto. - SC Sistemi Informativi: accesso in sicurezza alla base dati del gestionale. - SC Formazione: gestore di tutte le funzioni operative con permessi avanzati e di configurazione del gestionale. - Referenti Formazione per dipendenti AREU e del Sistema: iscrizioni e approvazione ai corsi, visualizzazione del dossier formativo dei propri collaboratori, accesso alla reportistica dei propri collaboratori in modalità individuale e aggregata (con possibilità di estrapolazione di report in excel), inserimento fabbisogno formativo e proposte. - Utenti base: abilitazione alla richiesta iscrizione corsi e alla visualizzazione ed estrapolazione di certificati e dossier formativo, caricamento/archiviazione di attestati/certificati dei corsi extra sede. Per gli utenti esterni è richiesta la possibilità di iscrizione ai corsi con approvazione esclusiva da parte della SC Formazione.

3. Gestione piano formativo

Requisito
In fase di programmazione e di costruzione del piano formativo annuale, il gestionale deve consentire alla SC Formazione di inserire il piano formativo con indicazione di: area formativa, codice corso, titolo corso, accreditamento SI/NO, ore corso, numero partecipanti per edizione, professioni destinatari, Strutture destinatarie. I dati devono poter essere estrapolati in formato excel.
I referenti formazione delle Strutture AREU e del Sistema devono avere l'accesso all'elenco dei corsi dedicati alle proprie strutture per inserire il fabbisogno (numerico). Tale modulo deve essere compilabile fino alla data stabilita dalla SC Formazione. A conclusione del periodo di raccolta del fabbisogno i dati pervenuti da ciascuna Struttura vengono salvati e archiviati sul gestionale. Gli stessi dati devono concorrere alla creazione di un unico file con le specifiche (numeriche) riferite a ogni corso sia con il numero totale, sia con i numeri di ogni Struttura richiedente. La SC Formazione deve poter scaricare i dati aggregati in formato excel.
La SC Formazione deve poter assegnare per ogni Struttura richiedente (ASST/IRCCS/AREU HQ/NUE/NEA/SOREU) il numero dei posti per ogni corso inserendo sul gestionale il numero di posti definitivi. Il report deve poter essere scaricato dalla SC Formazione.
Al termine dell'assegnazione dei posti (per corso e per Struttura) il gestionale deve generare il piano formativo definitivo comprensivo di: area formativa, codice corso, titolo corso, accreditamento SI/NO, ore corso, numero partecipanti per edizione, numero edizioni previste, professioni destinatari, Strutture destinatarie. I dati devono poter essere estrapolati in formato excel.

Requisito

Il gestionale deve inoltre permettere ai Referenti della Formazione delle Strutture AREU e del Sistema di presentare proposte formative attraverso la compilazione di un format in cui inserire: titolo corso, breve descrizione evento, obiettivi formativi, tipologia formativa, durata del corso, destinatari (professione, numero e Struttura), note. Le proposte vengono raccolte dalla SC Formazione. Dopo la valutazione e approvazione del Comitato Tecnico Scientifico le proposte confluiscono, a cura della SC Formazione, nel Piano Formativo annuale.

4. Gestione della reportistica

Requisito

Il gestionale deve prevedere la predisposizione di report statistici, in formato excel, ad uso della Struttura Formazione, per l'analisi e comparazione dei dati di attività riferiti alla progettazione, all'erogazione, alla rendicontazione degli eventi formativi e agli utenti. Il gestionale deve prevedere report statistici per ogni ruolo e profilo nonché raggruppamenti per anno/periodo, struttura di appartenenza, professioni, corsi/edizioni, tipologie formative, comprese specifiche aree di formazione o adempimenti normativi. Viene richiesta inoltre la possibilità di integrare nuovi report personalizzati in base alle esigenze del provider e/o della normativa in materia di ECM.

I Referenti della formazione di ogni Struttura devono poter accedere e scaricare report complessivi (per singolo collaboratore e per l'intera struttura di competenza) della formazione svolta dai propri collaboratori in formato excel.

Il gestionale deve consentire l'estrapolazione per periodo dell'attività di docenza: titolo corso, numero edizione, nominativo e codice fiscale docente, struttura di appartenenza, professione, data e numero di ore di presenza, numero ore in orario di servizio/fuori orario di servizio.

Il gestionale deve inoltre consentire per ogni edizione di corso e complessivamente per ogni corso un report contenente i seguenti dati: nominativo, codice fiscale e struttura di appartenenza di ogni iscritto; presenza per ogni giornata; esito apprendimento (percentuale); compilazione customer satisfaction.

Si richiede inoltre la possibilità di visualizzare l'elenco della reportistica producibile di tutte le tipologie di stampe (es. menù a tendina o collegamenti ipertestuali).

5. Progettazione delle attività formative

Requisito

La scheda progetto deve contenere tutti i dati del corso: titolo, premessa, obiettivi, risultati attesi, metodologia formativa, durata, responsabile scientifico, docenti, moderatore e tutor, professioni a cui è rivolto, numero partecipanti per ciascuna edizione, eventuali crediti assegnati, data inizio, luogo svolgimento, quote iscrizioni se previste, area di riferimento nazionale, strumenti di modalità di valutazione dell'evento e dell'apprendimento, area tematica.

Requisito
Il progetto formativo deve inoltre poter essere abbinato ad eventuali obblighi normativi, se previsto, e poter essere classificato, ove richiesto, come corso sponsorizzato. Il progetto formativo deve poter essere integrato con il programma del corso o tramite il caricamento di un file (allegato) o tramite l'inserimento a sistema dei dati dettaglio del programma (dettaglio di ogni argomento con titolo, orario, docente). Si richiede la possibilità di inserire la presenza di ricaduta formativa.
Viene richiesta la possibilità di inserire nella scheda del progetto formativo eventuali allegati (pre-test, manuali, approfondimenti, slide del corso) da rendere disponibili agli iscritti sia prima dell'effettuazione del corso, sia al termine di ciascuna edizione (solo per coloro che hanno terminato l'edizione a cui sono iscritti: non per gli assenti).
Il gestionale deve essere in grado di gestire la progettazione e la gestione di tutte le metodologie formative previste dalla normativa ECM e corsi NON ECM. Riguardo le metodologie ECM è richiesta la gestione di: corsi residenziali, videoconferenze, formazione sul campo, fad elearning, fad sincrona, fad con strumenti cartacei e informatici, corsi blended. In particolare, viene richiesto, per i corsi blended: possibilità di progettare e gestire corsi con più metodologie formative con generazione di specifico attestato, come previsto da normativa. Si richiede inoltre la predisposizione di specifici attestati di superamento sia per corsi ECM sia per corsi non ECM, come da modelli indicati dalla SC Formazione.
Il gestionale deve prevedere l'elaborazione della scheda progetto da inviare all'ente accreditante (Regione Lombardia) con tutti gli elementi previsti dall'accreditamento, in formato xml, che non deve contenere caratteri speciali.
Il gestionale deve permettere la visualizzazione del calendario da parte della SC Formazione e degli utenti, con possibilità di selezionare il periodo desiderato (giorno, settimana, mese) e di scorrimento. È richiesta la possibilità di consultazione del calendario formativo per tutti gli utenti registrati.
Il gestionale deve prevedere la compilazione automatica, sulla base dei dati inseriti in fase di predisposizione dell'edizione (titolo corso, n° ID, luogo di svolgimento, date e orari di presenza...), delle lettere d'incarico per docenti/tutor/altri ruoli, con possibilità anche di apportare modifiche al documento. Tali documenti devono essere predisposti su modello fornito dalla SC Formazione. Il gestionale deve far pervenire la lettera d'incarico al docente/tutor/altri ruoli e raccogliere la conferma di presa visione. Per i dipendenti di AREU e personale del Sistema, la lettera d'incarico deve essere consegnata automaticamente anche al diretto Responsabile, che sarà imputato dalla SC Formazione a partire da un elenco dei Responsabili (previsto dall'anagrafica). La SC Formazione deve poter accedere a tutte le lettere d'incarico prodotte e trasmesse e avere la possibilità di scaricarle in formato PDF.
Il gestionale deve prevedere la raccolta della dichiarazione di assenza di conflitto di interesse, compilata dal docente/tutor/Responsabile Scientifico/altro ruolo e a lui imputabile in modo univoco (es autenticazione a doppio fattore / spid / CID...). Il documento deve rispettare il modello fornito dalla SC Formazione.

Requisito
Il gestionale deve permettere allo staff della SC Formazione di verificare e validare con modalità informatizzata il modulo di assenza conflitto d'interesse.
In caso di mancata registrazione del modulo di assenza di conflitto di interesse, il gestionale deve prevedere un alert da inviare sia al professionista che non ha compilato il modulo, sia alla SC Formazione, secondo tempistiche stabilite.
Il gestionale deve prevedere la gestione delle aule per la realizzazione giornaliera degli eventi, in funzione delle aule disponibili. Si richiede il controllo di eventuali incongruenze e apposito alert, in caso di sovrapposizioni. Si richiede inoltre la possibilità di occupare le aule con altri eventi diversi dai corsi e di segnalare la temporanea indisponibilità di aule per problematiche di vario tipo (aula assegnata a riunione/altro ente, aula inagibile).

6. Gestione delle iscrizioni agli eventi formativi

Requisito
Il gestionale deve prevedere la possibilità di inserire vincoli sulle iscrizioni in relazione ai dati del dipendente (es. basati sui ruoli e sull'organigramma aziendale, numero partecipanti per professione, data assunzione, sulla propedeuticità, etc.).
Il gestionale deve prevedere, per corsi indicati dalla SC Formazione, la data di validità per lo svolgimento dell'aggiornamento (per esempio BLSD, D.L. 81/08 o altri corsi obbligatori decisi dall'Agenzia). All'approssimarsi del termine di validità (periodo indicato dalla SC Formazione) il gestionale deve inviare un alert al professionista e ai Referenti di ciascuna struttura per i propri collaboratori.
Il gestionale deve consentire l'iscrizione di gruppi di utenti a singoli corsi/edizioni. Tale attività deve poter essere effettuata direttamente dal personale della SC Formazione o dal fornitore entro una giornata lavorativa dall'invio dell'elenco.
Si richiede la possibilità di visualizzazione in tempo reale delle iscrizioni ai corsi e alle edizioni, con evidenza dei dati degli iscritti (professione, codice fiscale, matricola, struttura di appartenenza, data iscrizione).
È necessario che venga prevista una segnalazione/blocco se un partecipante si iscrive/viene iscritto in due edizioni diverse dello stesso corso o se risulta già formato nello stesso anno per il corso per cui sta richiedendo iscrizione. La SC Formazione, se necessario, deve poter forzare l'iscrizione.

7. Rilevazione delle presenze

Requisito
Il gestionale deve predisporre il registro firme partecipanti e docenti con i riferimenti ai dati del corso ed edizione. Il formato del foglio firme generato dal gestionale dovrà consentire l'eventuale modifica manuale da parte degli operatori della SC Formazione ed essere predisposto su modello indicato.

Requisito
Si richiede la possibilità per tutti gli iscritti a un evento di registrare la propria presenza in modalità digitale. La SC Formazione e i docenti/tutor/altri ruoli devono poter visualizzare in tempo reale le presenze in aula, compreso il dato di saturazione rispetto al numero di iscritti attesi. Tale registrazione deve contenere data e orario e valorizzare sia l'ingresso sia l'uscita (compresa la pausa pranzo) e deve consentire il riversamento del dato, in tempo reale, sul gestionale per le conseguenti attività di rendicontazione.

8. Gestione della rendicontazione

Requisito
Al termine dell'evento, il gestionale deve riportare automaticamente le presenze, avvenute con modalità informatizzate, per implementare i registri di presenza. In caso la raccolta della presenza sia avvenuta in modalità cartacea, tale operazione viene effettuata dal personale della SC Formazione.
Possibilità per la SC Formazione e per i docenti/tutor di modificare la presenza dei discenti, rilevata con modalità informatizzata.
Il gestionale deve garantire la registrazione delle ore di presenza dei docenti/tutor/altri ruoli per ogni giornata di corso, con la valorizzazione delle effettive ore di presenza e della modalità in orario/fuori orario (anche parziale).
Il gestionale deve consentire di registrare il superamento della prova di apprendimento. Nel caso di compilazione del test on line, il gestionale deve garantire automaticamente la registrazione del superamento della prova.
Il gestionale deve generare attestati di partecipazione al corso per tutti i ruoli, anche per singole giornate di corso o parte di giornata, con indicazione della data, orario di presenza e ore effettivamente svolte. Gli attestati di partecipazione devono essere conformi ai modelli forniti dalla SC Formazione.
Il gestionale deve generare attestati di superamento del corso per i discenti con indicazione della data, orario di presenza e ore effettivamente svolte. Gli attestati di superamento devono essere conformi ai modelli forniti dalla SC Formazione. Ogni attestato deve riportare un numero identificativo univoco. Il gestionale deve prevedere filtri di validazione automatici e controlli dei requisiti per il rilascio degli attestati di superamento (es presenza minima partecipazione, esito positivo dell'apprendimento).
Le certificazioni ECM devono essere conformi alla normativa regionale vigente e devono prevedere data di stampa, data di generazione (contestuale o successiva alla rendicontazione dell'evento all'ente accreditante – Regione Lombardia e all'invio del flusso), firma autografa sostitutiva (D.Lgs. 39 del 12.02.1993 e s.m.i.). Ogni certificazione deve riportare un numero identificativo univoco. Il gestionale deve prevedere filtri di validazione e controlli dei requisiti per il rilascio delle certificazioni ECM (presenza minima partecipazione, esito positivo dell'apprendimento e compilazione customer satisfaction).

Requisito
Su richiesta della SC Formazione, il gestionale deve produrre eventuali ulteriori certificati conformi ai modelli indicati.
Il gestionale deve produrre gli attestati estraendo automaticamente i dati necessari. La generazione degli attestati/certificazioni deve avvenire previo controllo automatico da parte del gestionale dei requisiti previsti, con alert in caso di incongruenze e successiva validazione da parte della Struttura Formazione.
Il gestionale deve permettere l'estrazione dei flussi, da inviare in Regione Lombardia, relativi ai crediti ECM, generando un file xml per ogni edizione di corso svolta. Il file xml deve essere conforme a quanto richiesto da Regione Lombardia per la normativa ECM.
È richiesto l'inserimento, nell'area riservata di ciascun utente, degli attestati/certificati conseguiti, con possibilità di download da parte sia dei singoli che del personale della SC Formazione.

9. Dossier formativo

Requisito
Il gestionale deve garantire per ogni utente l'implementazione automatica dell'attività formativa svolta. Nel dossier devono comparire tutti i corsi frequentati (con relativo ruolo ricoperto) e la data, con la valorizzazione del superamento (raggiungimento soglia minima oraria ed esito positivo di valutazione apprendimento) e dei crediti eventuali. Nel dossier devono inoltre essere presenti anche i corsi non superati.
Il personale registrato sul gestionale deve poter integrare il proprio dossier con le partecipazioni a corsi esterni.
Il dossier formativo deve consentire di visualizzare i crediti acquisiti da parte dell'utente: crediti maturati per ogni evento formativo e calcolo dei crediti acquisiti nei diversi ruoli (responsabile scientifico, partecipante, docente, relatore, moderatore, tutor). Si richiede che i dati siano riportati per anno, con possibilità di filtri.
Il dossier formativo deve poter essere consultato sia dall'utente sia dal proprio Referente.
Il gestionale deve consentire a ogni utente registrato la stampa ufficiale (attestata dal Direttore della Struttura Formazione) del proprio portfolio formativo, comprensivo sia dei corsi svolti con esito positivo, sia dei corsi non superati. Tale funzionalità deve essere disponibile al personale della SC Formazione per tutti gli utenti registrati sul gestionale.

10. Sistema di messaggistica

Requisito
Il gestionale deve garantire la notifica automatica agli utenti in riferimento a: iscrizioni, conferme di partecipazione, solleciti, compilazione customer satisfaction, etc. Il testo della notifica deve essere definito dalla SC Formazione e su richiesta deve poter essere modificato.
Il gestionale deve prevedere un sistema di messaggistica da utilizzare per raggiungere gruppi di utenti (professioni, strutture, presenza a una specifica edizione, ruolo, ...). Il testo della comunicazione e l'invio sono a cura della SC Formazione.
Il gestionale deve consentire alla SC Formazione di accedere alle informazioni su notifiche e messaggi inviati agli utenti: data di invio, personale raggiunto, contenuto del messaggio.

11. Gestione dei questionari di gradimento, apprendimento e sondaggi

Requisito
La funzione di rilevazione del gradimento, dell'apprendimento e dei sondaggi deve essere integrata nel sistema: i partecipanti ai corsi/edizioni devono poter compilare i questionari on line e i risultati devono essere disponibili sul gestionale e generare specifici report e dati statistici in tempo reale, a chiusura del periodo di compilazione.
Il gestionale deve consentire l'inserimento dei risultati dei questionari di apprendimento e gradimento anche manualmente.
La Struttura Formazione deve avere la possibilità di configurare scadenza e compilazione temporizzate (data e orario di avvio, sollecito e termine compilazione) dei questionari.
Il gestionale deve garantire per tutti i corsi il test di gradimento (customer satisfaction) su format indicato dalla SC Formazione, congruo al modello dell'ente accreditante (Regione Lombardia).
La compilazione del gradimento deve essere obbligatoria ai fini dell'erogazione dei crediti formativi ECM. Deve essere garantito l'anonimato in sede di compilazione e nella reportistica. Si deve prevedere la possibilità di escludere dalla compilazione obbligatoria aree del questionario, su indicazione della SC Formazione.
Per ogni edizione di corso, il gestionale deve fornire i dati per ogni questionario compilato. Viene richiesto di fornire i dati medi di: ogni item, ogni sezione (es progettazione, didattica, organizzazione, docenza e valutazione complessiva) e media complessiva. I dati devono poter essere estrapolati in formato excel.
Deve essere prevista l'elaborazione di report statistici, in formato excel, quali: la media complessiva per corso a fine anno; valutazioni distinte per docente, anche su più corsi ed edizioni.
Il riepilogo del questionario di gradimento, per ciascuna edizione, deve essere: completo, leggibile, in formato in excel stampabile e di facile consultazione. Lo stesso deve essere compilato automaticamente, comprese le domande "aperte" (es: "punti di forza" e "criticità"), senza intervento di editing da parte dell'operatore. Il formato del report deve essere coerente con il modello fornito dalla SC Formazione.
I dati di correzione e valutazione del test di apprendimento, effettuati on line, devono essere disponibili sia in modo aggregato, che per ciascun partecipante (risultati ottenuti in termini di risposte corrette/risposte totali). I dati devono essere disponibili per l'estrapolazione in formato excel. Deve essere inoltre disponibile la visualizzazione dei test di valutazione dei singoli discenti sia da parte dei docenti che della SC Formazione.
La valutazione finale, qualora effettuata con test on-line, deve essere riportata, in modo automatico, sul registro dell'edizione per le successive operazioni di rendicontazione.
Il gestionale deve permettere, per alcuni corsi indicati dalla SC Formazione, il recupero di una prova di valutazione, nel caso in cui un partecipante non superi l'apprendimento. Il corso, a seguito della prova di recupero, risulterà superato, con la data del recupero, e deve essere presente all'interno del dossier formativo. In questo caso, non vengono attribuiti crediti ECM.

Requisito
Il gestionale deve permettere l'effettuazione di sondaggi rivolti a tutti gli utenti o a gruppi di utenti registrati. Al termine del periodo previsto, il gestionale deve generare report in excel sia per le risposte chiuse che per eventuali risposte aperte. Nel caso in cui il sondaggio non sia anonimo, il report deve riportare i dati degli utenti.

12. Albo e attività di docenza

Requisito
Il gestionale deve prevedere la possibilità di elaborare e mantenere l'albo dei docenti/relatori/moderatori/tutor sia interni al Sistema AREU che esterni.
Il docente iscritto all'albo, a seguito di procedura normata da AREU, deve poter caricare e aggiornare periodicamente i propri dati e il CV come da normativa.
I docenti provvedono a inserire e autocertificare le informazioni rispetto all'area di competenza e livelli di esperienza del singolo docente/tutor/altro ruolo.
Viene richiesto il monitoraggio dei dati/documenti presenti nell'albo formatori attraverso l'invio di un alert al professionista interessato e alla SC Formazione, nel caso di mancato aggiornamento (per es. scadenza del CV).

13. Archiviazione attività formativa e attestati/certificazioni

Requisito
Il gestionale deve garantire l'archiviazione di tutti gli attestati/certificazioni generati, nonché di quelli caricati dagli utenti (per es. per la formazione extra sede).
Il gestionale deve garantire l'archiviazione di tutta l'attività formativa realizzata per anno per tutte le tipologie erogate: analisi fabbisogno, PFA, progetti formativi, edizioni svolte, presenze docenti/discenti per edizione, questionari di apprendimento e gradimento, valutazione discenti, eventuali crediti formativi erogati.

14. Piattaforma e-learning

Requisito
Il gestionale deve prevedere la configurazione di una piattaforma e-learning personalizzata, con indicazione delle caratteristiche grafiche fornite da AREU.
La piattaforma e-learning deve essere organizzata su più livelli di accesso, per tipologia di utente. L'accesso alla piattaforma deve essere garantito a tutte le persone registrate sul gestionale senza necessità di iscrizione a specifici eventi formativi e senza l'intervento da parte della SC Formazione.
La piattaforma deve garantire un ambiente virtuale attraverso il quale accedere a corsi, chat, tutorial, documenti e contenuti. Deve facilmente permettere: - Caricamento (formato scorm o altri formati), erogazione e gestione di corsi in e-learning (FAD ASINCRONA). Tutti i dati presenti nella piattaforma devono essere riversati sul gestionale con back-up giornaliero per permettere la rendicontazione (come per tutte le altre tipologie di corso). - Erogazione di eventi formativi in webinar in modalità sincrona; tale funzionalità deve avvenire tramite collegamento con specifica piattaforma; l'accesso in questo caso deve avvenire tramite il gestionale/la piattaforma, in modo da garantire la corretta imputazione del nome del discente. Al termine della sessione formativa i dati di partecipazione devono poter essere riversati sul gestionale oppure essere imputati attraverso il caricamento di un file excel.
La Piattaforma inoltre deve fornire ambienti di lavoro differenziati per categorie, con grafica chiara e immediata: pubblicazione di contenuti e documenti, repository di esperienze e servizi, caricamento di tutorial, condivisione di materiale multimediale, file sharing, downloading e uploading. Tale funzionalità deve essere fruibile a tutte le persone registrate sul gestionale prevedendo la possibilità di assegnare autorizzazioni per l'accesso ai contenuti da parte della SC Formazione.

6.3 SERVIZI PROFESSIONALI CONNESSI

6.3.1 Servizi per la configurazione iniziale e per l'avviamento del Sistema

Sono oggetto di affidamento, e compresi nella fornitura, tutti i servizi di configurazione iniziale, di set-up e messa in atto di quanto necessario ed indispensabile alla messa in esercizio del gestionale e al corretto funzionamento per tutta la durata del contratto.

Inoltre, in fase di configurazione iniziale, preventivamente alla messa in esercizio del gestionale, deve essere garantito un set-up iniziale di dati. Tutti i dati vengono forniti da AREU secondo modalità, tracciati e supporti condivisi con il Fornitore al momento dell'avvio delle attività.

6.3.2 Servizi di formazione

Fatta salva la responsabilità, da parte del Fornitore, di garantire tutte le attività di supporto tecnico necessario all'avvio operativo del sistema fornito, il Fornitore deve garantire l'affiancamento formativo on-site delle figure professionali aziendali del committente. Tale percorso formativo deve essere effettuato nelle modalità e nelle tempistiche concordate tra Committente ed Aggiudicatario in fase di Progettazione Esecutiva.

L'attività di formazione deve essere erogata, da parte del Fornitore, per un totale complessivo di 60 ore, divise in sessioni di minimo 4 ore, da svolgere per almeno il 70% in presenza.

6.3.3 Servizi di assistenza, help-desk e manutenzione

Il Fornitore deve comunicare un punto di contatto (numeri di telefono e di e-mail) attivo nei giorni e negli orari lavorativi (dalle ore 8.00 alle 18.00 da lunedì a venerdì e dalle 8.00 alle 13.00 il sabato, festività nazionali escluse), contattabile da parte del Committente per le richieste di intervento, oppure prevedere un servizio di assistenza via ticket, mediante apposito sistema di ticketing ad accesso riservato.

Il Fornitore deve fornire un servizio di help desk con un responsabile del servizio che deve garantire una reperibilità telefonica nei giorni e negli orari lavorativi sopra indicati.

Il Responsabile del servizio di help desk deve fornire il coordinamento ed il monitoraggio e la consuntivazione degli esiti degli interventi.

Qualora il fornitore avesse a disposizione un sistema di ticketing, lo stesso deve mettere a disposizione di AREU il report dei ticket aperti con i dati relativi alla loro risoluzione (data di presa in carico, data di chiusura, trattamento effettuato).

Nel caso di assenza di un sistema di ticketing, il fornitore deve fornire, con cadenza trimestrale, report delle chiamate e delle mail e dettaglio degli interventi così attivati con riferimenti ai tempi di intervento e di risoluzione. Tale reportistica deve essere trasmessa tramite mail ad AREU, che si riserva di effettuare incontri/call con il fornitore per analizzare le problematiche. La partecipazione a tali incontri da parte del fornitore non comporta alcun onere per AREU. La reportistica deve essere inviata dal fornitore ad AREU agli indirizzi di posta che saranno comunicati una volta assegnato l'appalto.

6.3.4 Livelli Minimi di Servizio

Di seguito sono definite le tipologie di richieste di assistenza; per ciascuna tipologia è definito il relativo tempo di soluzione (costituito dalla somma del tempo di presa in carico e del tempo di risoluzione).

Livello/Criticità	Descrizione	Tempo di soluzione
1 (Alta)	Malfunzionamenti bloccanti che pregiudicano l'operatività e l'utilizzo complessivo del software o di un suo sottosistema	Entro 8 ore lavorative consecutive a partire dalla segnalazione
2 (Media)	Malfunzionamenti non bloccanti che non pregiudicano l'utilizzo complessivo del software o di un suo sottosistema, ma che determinano problematiche operative sulla gestione ordinaria.	Entro 24 ore lavorative consecutive a partire dalla segnalazione
3 (Bassa)	Malfunzionamento relativo a funzionalità utilizzate raramente o chiarimenti relativi all'usabilità del sistema.	Entro 5 giorni lavorativi consecutivi dalla segnalazione.
4 (Assistenza generica)	La richiesta è relativa a chiarimenti o ad approfondimenti.	Entro 10 giorni dalla segnalazione.

È possibile per il fornitore concordare con AREU un tempo di soluzione diverso delle problematiche, per particolari e specifiche situazioni.

Il fornitore deve garantire il rispetto dei tempi di soluzione, salvo l'applicazione di penali come previsto al successivo art. 8.

6.3.5 Manutenzione Ordinaria

Il servizio di manutenzione ordinaria è finalizzato a riportare il software allo stato iniziale di funzionamento; comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni.

6.3.6 Manutenzione Straordinaria/Evolutiva

Il servizio di manutenzione straordinaria coinvolge tutti quegli interventi che sono posti in essere con lo scopo di migliorare il funzionamento del sistema e aumentarne la longevità, attraverso anche l'analisi, definizione e successiva implementazione di interventi a carattere evolutivo che si rendessero necessari per adeguare il sistema a nuove norme o a sopravvenute esigenze della SC Formazione AREU. Il fornitore, per ogni intervento evolutivo, concorda con la SC Formazione un momento di collaudo, la cui verifica positiva determina il rilascio dell'intervento evolutivo stesso.

Il fornitore deve garantire, comprese nel costo della fornitura, n. 24 giornate di manutenzione straordinaria nel corso dei 48 mesi di contratto, suddivise indicativamente in 6 giornate all'anno.

6.3.7 Migrazione dall'attuale soluzione

Deve essere prevista la migrazione sul nuovo gestionale di tutti i dati presenti sui precedenti gestionali (a titolo di esempio, ma non esaustivo: tutti i dati relativi a tutte le edizioni di corsi svolte, anagrafica completa di tutte le persone registrate e delle strutture di appartenenza, attestati/certificati prodotti, dossier formativo completo per ogni persona registrata, ...). L'attività di migrazione deve essere effettuata come descritto nel Paragrafo "Macro pianificazione del progetto": il Fornitore deve prevedere una prima migrazione di prova, verificata da AREU, ed una seconda migrazione, in concomitanza con il passaggio in produzione dell'applicativo web-based.

Nella tabella che segue si riporta una sintesi dei volumi di dati presenti nell'attuale soluzione:

Descrizione	Numero
Utenti registrati	circa 19.900
Corsi/edizioni dal 2012: corsi edizioni	circa 1.245 circa 5.110
Attestati/certificati	circa 108.200 per complessivi 4,3 GByte
Dimensioni database	5,6 GByte

6.4 MACRO PIANIFICAZIONE E MONITORAGGIO ATTIVITÀ

Di seguito la pianificazione di massima del progetto.

PIANIFICAZIONE DI MASSIMA DEL PROGETTO

ATTIVITÀ	ASSEGNATO A	MESE 1	MESE 2	MESE 3	MESE 4	MESE 5	MESE 6
Fase 1							
Inizio attività	Fornitore	■					
Personalizzazione del gestionale	Fornitore	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■					
Personalizzazione della documentazione	Fornitore	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■					
Formazione staff SC Formazione	Fornitore			■ ■			
Consegna manualistica	Fornitore			■ ■			
Fase 2							
Verifica funzionalità in ambiente di prova	AREU			■ ■			
Disponibilità dati migrati dalla precedente piattaforma	Fornitore				■ ■		
Verifica dati migrati	AREU				■ ■		
Disponibilità dati per avvio in produzione	Fornitore				■ ■		
Fase 3							
Avvio in produzione	Fornitore				■ ■		
Collaudo parziale	AREU/Fornitore					■ ■	
Allineamento	Fornitore/AREU					■ ■ ■ ■	
Collaudo finale	AREU/Fornitore						■ ■ ■ ■

Il suddetto piano costituisce il punto di partenza per l'applicazione delle penali, così come descritte nel capitolo corrispondente. Eventuali modifiche al piano devono essere comunicate e opportunamente motivate. Il nuovo piano di progetto derivante dalle suddette modifiche deve essere concordato tra AREU e il fornitore e costituisce la base per il prosieguo del progetto.

Per le attività progettuali sopra descritte, si richiede uno stato di avanzamento lavori, da far pervenire tramite mail ad AREU ogni quindici giorni.

In caso di ritardo nell'invio, vengono applicate le penali previste all'art. 10 PENALI.

6.5 EXIT MANAGEMENT

Alla scadenza del contratto, i dati presenti nel Sistema devono essere resi disponibili ad AREU secondo le specifiche tecniche che sono concordate con il fornitore.

Con almeno sei mesi di anticipo rispetto alla data di scadenza, senza vantare diritto ad alcun compenso comunque denominato, il fornitore deve trasmettere la documentazione aggiornata relativa a tutte le basi dati utilizzate ed ai sistemi di registrazione dati su ciascuno degli archivi utilizzati.

Deve essere fornito tutto quanto necessario affinché AREU, direttamente o per tramite di altro fornitore appositamente selezionato, possa subentrare nella gestione delle attività mediante altro servizio analogo o una soluzione applicativa appositamente identificata.

La fase di passaggio ad un nuovo Sistema non deve comportare alcuna interruzione di servizio per gli utenti e il fornitore deve fornire tutto il supporto ritenuto necessario, ad insindacabile giudizio di AREU, per la migrazione alla soluzione applicativa subentrante.

A conclusione del contratto, inoltre, su richiesta di AREU, il fornitore si impegna ad eliminare in maniera permanente e sicura tutti dati presenti nel Sistema.

7 NORME DI RIFERIMENTO

Il contratto sarà costituito dalle norme del presente CSA e dei suoi allegati, dal Disciplinare, dal contenuto delle offerte, dalle norme legislative e regolamentari vigenti in materia.

In caso di contrasto tra il contenuto delle offerte e le norme stabilite dal presente CSA e dai suoi allegati saranno queste ultime a prevalere, fatte salve naturalmente le migliori eventualmente offerte in gara ed espressamente ritenute tali dalla Stazione Appaltante. L'aggiudicatario è tenuto al rispetto dei documenti "Piano di Prevenzione della Corruzione", contenuto nel PIAO, "Codice di Comportamento", "Patto di Integrità" e "Documento 168 - Web e Social Media Policy" (se adottati, tutti visibili e consultabili sui rispettivi siti internet), le cui prescrizioni costituiranno parte integrante delle obbligazioni assunte in costanza di contratto di appalto.

8 CONDIZIONI CONTRATTUALI

L'aggiudicatario è tenuto a eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente CSA e nei suoi allegati. Sono a carico dell'impresa, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e i rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto del contratto e a ogni attività che si rendesse necessaria o opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni.

Le prestazioni contrattuali devono necessariamente essere conformi, salva espressa deroga, alle caratteristiche tecniche e alle specifiche indicate nei documenti di gara e contenute in offerta. In ogni caso, l'impresa si obbliga a osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula del contratto, resteranno a esclusivo carico dell'impresa, intendendosi in ogni caso remunerati con il

corrispettivo contrattuale; l'impresa non può, pertanto, avanzare pretesa di compensi ulteriori.

9 OBBLIGHI A CARICO DELLA DITTA FORNITRICE

L'aggiudicatario, successivamente al ricevimento della lettera di aggiudicazione, deve comunicare alla Stazione Appaltante il nominativo del proprio referente incaricato della gestione operativa e legale del contratto.

Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le spese e gli oneri non espressamente posti dal presente Capitolato a carico di AREU.

10 PENALI

In caso di mancato rispetto delle prescrizioni specificate nei paragrafi **Livelli Minimi di servizio** e **Macro Pianificazione del Progetto** si applicano le seguenti penali:

Livello/Criticità	Descrizione	Penali
1 (Alta)	Malfunzionamenti bloccanti che pregiudicano l'operatività e l'utilizzo complessivo del software o di un suo sottosistema	Penale compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale, per ogni ora di ritardo rispetto al corrispondente tempo di risoluzione
2 (Media)	Malfunzionamenti non bloccanti che non pregiudicano l'operatività e l'utilizzo complessivo del software o di un suo sottosistema	Penale compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale, per ogni ora di ritardo rispetto al corrispondente tempo di risoluzione
3 (Bassa)	Malfunzionamento relativa a funzionalità utilizzate raramente o comunque secondarie, senza un impatto	Penale compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale, per ogni giorno di ritardo rispetto al corrispondente tempo di risoluzione
4 (Assistenza generica)	La richiesta è relativa all'usabilità del sistema, a chiarimenti o ad approfondimenti	Penale compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale, per ogni giorno di ritardo rispetto al corrispondente tempo di risoluzione
Reportistica su Monitoraggio Attività	Vedi corrispondente paragrafo	Penale compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale, per ogni giorno di ritardo dall'invio

Le penali sono applicabili in relazione a quanto richiamato dal presente Capitolato Speciale e rispetto a quanto offerto dall'aggiudicatario e sono comunicate allo stesso.

Possono essere comminate cumulativamente, in concorrenza di più inadempienze previste da diverse disposizioni. In caso di applicazione di penali, AREU provvederà all'emissione della relativa fattura elettronica, che dovrà essere saldata nei termini previsti.

Le penali dovute per il ritardato adempimento sono calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo, e non possono comunque superare, complessivamente, il 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale ai sensi dell'art. 126 del Codice, fermo restando, in ogni caso, il risarcimento degli eventuali maggiori danni. In caso di inadempimenti che comportano penali superiori a tale misura massima, AREU potrà procedere alla risoluzione del contratto corrispondente. Ai fini dell'applicazione della penalità le frazioni di giorno sono arrotondate ad una giornata intera (esempio 2 giorni e 12 ore divengono 3 giorni).

AREU si riserva comunque di applicare penali in caso di inadempienze, anche sopra non elencate, che le arrechino danno, proporzionalmente al danno arrecato e fatto salvo contraddittorio con l'aggiudicatario.

Constatato l'inadempimento e/o ritardo, così come rilevato dal DEC, AREU comunica con PEC all'aggiudicataria la contestazione e l'applicazione delle rispettive penali; quest'ultima può proporre le proprie deduzioni per iscritto al DEC nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione. Qualora dette deduzioni non siano ritenute idonee a giudizio di AREU e del DEC, a giustificare l'inadempimento ovvero non pervengano nel termine indicato, vengono applicate le penali come sopra indicate. Nel caso invece di annullamento della penale, la somma trattenuta viene restituita senza che su di essa possano essere vantati interessi da parte dell'aggiudicatario.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso l'aggiudicatario dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

11 DEPOSITO CAUZIONALE

A garanzia dell'esatto e corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali, l'aggiudicatario dovrà costituire garanzia definitiva, ai sensi dell'art. 117 del Codice, valida fino al termine del contratto, fatto salvo quanto disposto dal citato articolo. Il deposito cauzionale definitivo dovrà essere rilasciato ad AREU. L'aggiudicatario potrà optare per uno dei modi previsti dall'art. 117, comma 1 del Codice (cauzione o fideiussione); anche alla garanzia definitiva sono applicate le riduzioni previste dall'art. 106, comma 8 del Codice.

La garanzia definitiva è prestata, ai sensi dell'art. 117, comma 3 del Codice, a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato finale di regolare esecuzione.

Ai sensi dell'art. 117, comma 7 del Codice, la fideiussione o polizza deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del Codice Civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta di AREU. La garanzia resta vincolata fino alla scadenza del contratto e sarà restituita al contraente

– a seguito di sua esplicita richiesta – entro trenta giorni dallo scadere di tale termine, salvo che non esistano contestazioni in corso, nel qual caso verrà trattenuta fino alla conclusione definitiva della controversia.

È facoltà di AREU incamerare, in tutto o in parte, la cauzione definitiva per inosservanza degli obblighi contrattuali, per eventuali risarcimenti o penalità debitamente contestati con comunicazione a mezzo pec, senza obbligo di preventiva azione giudiziaria. In caso di incameramento totale o parziale, la cauzione dovrà essere ricostituita entro 15 giorni (pena la risoluzione del contratto) dal ricevimento della relativa richiesta da parte della stazione appaltante. L'aggiudicatario non potrà sospendere la fornitura né rifiutarsi di eseguire le disposizioni che AREU impartirà, per effetto di contestazioni che dovessero sorgere tra le parti. La cauzione resta vincolata fino alla scadenza del contratto e viene restituita al contraente – a seguito di sua esplicita richiesta – entro trenta giorni dallo scadere di tale termine, salvo che non esistano contestazioni in corso, nel qual caso viene trattenuta fino alla conclusione definitiva della controversia.

È facoltà di AREU incamerare, in tutto o in parte, la cauzione definitiva per inosservanza degli obblighi contrattuali, per eventuali risarcimenti o penalità debitamente contestati con comunicazione PEC, senza obbligo di preventiva azione giudiziaria. In caso di incameramento totale o parziale, la cauzione deve essere ricostituita entro 15 giorni (pena la risoluzione del contratto) dal ricevimento della relativa richiesta da parte della stazione appaltante. La ditta aggiudicataria non può sospendere la fornitura né rifiutarsi di eseguire le disposizioni impartite da AREU, per effetto di contestazioni che dovessero sorgere tra le parti.

12 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

L'aggiudicatario dovrà emettere obbligatoriamente fatture con cadenza mensile posticipata.

In osservanza alle disposizioni previste dal decreto-legge n. 66/2014, convertito in legge, con modificazioni dalla legge 23 giugno 2014, n. 89, che ha introdotto, a decorrere dal 31 marzo 2015, l'obbligo della fatturazione elettronica nei rapporti con i propri Fornitori, di seguito si indicano le modalità di fatturazione elettronica.

Con riferimento all'adempimento previsto dalla normativa e indicato nel decreto MEF del 27 dicembre 2019, a partire dal 1° gennaio 2020 per ordini relativi a beni ed a partire dal 1° gennaio 2021 per ordini relativi a servizi sanitari e non sanitari, prevede l'entrata in vigore dell'obbligo di invio degli ordini in formato elettronico per il tramite di NSO.

Le fatture devono essere intestate a:

Agenzia Regionale Emergenza Urgenza Viale Monza n. 223 - 20126 Milano Partita Iva e Codice Fiscale: 11513540960 Codice Univoco Ufficio: YEEDM3 Nome dell'Ufficio: S.C. Economico Finanziario.

e devono indicare i seguenti elementi obbligatori:

- a. dati anagrafici e fiscali completi;
- b. codice IBAN relativo al pagamento a mezzo bonifico bancario;
- c. codice identificativo di gara (CIG) e codice unico di progetto (CUP), se presente.

Inoltre, si comunica che si ritengono ulteriormente obbligatori, con conseguente rifiuto della fatturazione che dovesse risultarne priva, i seguenti riferimenti:

- delibera di aggiudicazione;
- ordine di acquisto;
- chiara descrizione delle forniture di beni e/o servizi;
- bolla di consegna ove esistente.

La ricezione delle fatture elettroniche avviene attraverso la soluzione di intermediazione (No-Tier) della Regione Lombardia con il Sistema di Interscambio (SDI) nazionale dell'Agenzia delle Entrate, secondo le specifiche contenute nel Decreto ministeriale 3 aprile 2013, n. 55 ("Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244").

Le fatture elettroniche pervengono alla S.C. Economico Finanziario per la registrazione nel sistema contabile dell'Ente che provvede ad inviarle al DEC per le verifiche di competenza. Le fatture emesse dovranno contenere il numero di ordine e il codice commessa. L'omessa e/o errata indicazione comporterà il rifiuto della fattura da parte della S.C. Economico Finanziario.

I pagamenti avverranno entro 60 giorni dalla data di ricevimento della fattura, da parte della S.C. Economico Finanziario (data di arrivo sul sistema regionale) secondo le modalità previste dalla legge.

In caso di ritardato pagamento per motivazioni esclusivamente imputabili all'Ente, vengono corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso BCE vigente al momento dell'esigibilità del credito calcolati sui giorni di effettivo ritardo, al netto dell'eventuale periodo di sospensione per l'evasione di richieste di documentazione di supporto e/o chiarimenti da parte dell'Ente al Fornitore.

L'Ente non darà luogo al pagamento delle fatture o di altri documenti liquidatori fino a quando l'Impresa non avrà provveduto al pagamento delle penali e di tutti gli importi sostenuti dall'Ente per inadempienze contrattuali.

L'Ente non riconoscerà il corrispettivo nel caso in cui l'Impresa effettuasse prestazioni che non siano state preventivamente autorizzate dai servizi competenti.

L'Ente non darà luogo al pagamento delle fatture o di altri documenti liquidatori nel caso in cui l'Impresa non abbia istituito un conto corrente bancario o postale dedicato ai contratti con la Pubblica Amministrazione, ai sensi dell'art. 3 della Legge n. 136 del 13/08/2010.

Nessuna commissione bancaria o spesa di transazione è posta a carico di AREU.

13 OBBLIGHI RETRIBUTIVI, PREVIDENZIALI ED ASSICURATIVI

Il personale addetto all'esecuzione del servizio deve essere regolarmente assunto dal Fornitore, ovvero trovarsi in posizione di rapporto disciplinato da un contratto d'opera con la ditta medesima o da una forma di contratto di lavoro regolare prevista dalla normativa vigente.

Lo stesso deve assicurare il rispetto della vigente normativa fiscale, previdenziale, assistenziale ed assicurativa nei confronti del personale in servizio, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

Il Fornitore è obbligato, altresì, ad attuare nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle prestazioni oggetto di contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data del contratto, alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni e in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria ed applicabile alla località.

L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei sopraindicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione.

L'aggiudicatario si impegna a esibire su richiesta dell'Agenzia la documentazione attestante l'osservanza degli obblighi suddetti.

14 SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO

L'aggiudicatario si obbliga ad osservare pienamente tutte le leggi in vigore e, in particolare, quelle riguardanti il collocamento al lavoro, l'assicurazione obbligatoria, la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, la responsabilità civile, la legge n. 300 del 1970, il D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.

L'amministrazione dei dipendenti della ditta appaltatrice, sia nel rapporto con enti pubblici preposti all'applicazione delle leggi concernenti l'amministrazione dei lavoratori dipendenti, sia nei rapporti con le organizzazioni Sindacali, è di esclusiva pertinenza della ditta appaltatrice che risponde degli obblighi di sua pertinenza.

La ditta si obbliga inoltre ad uniformarsi in tutto e per tutto alle disposizioni fissate dal D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. e dalla restante normativa in vigore riguardante la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, nonché dalle norme di buona tecnica.

La ditta appaltatrice, pertanto, riconosce come sua esclusiva pertinenza l'osservanza di tutte le norme per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali riguardanti l'esecuzione delle proprie specifiche attività, a tutela dei suoi dipendenti e dei dipendenti di AREU, nonché di terzi.

15 STIMA DEI COSTI PER LA SICUREZZA PER RISCHI INTERFERENZIALI

Vista la natura intellettuale dei servizi che vengono svolti nell'ambito di locali/luoghi di AREU, si rileva che i costi della sicurezza ai fini dell'eliminazione dei rischi interferenziali sono pari a euro 0,00.

16 RESPONSABILITÀ DELL'AGGIUDICATARIO E POLIZZA ASSICURATIVA

Nell'esecuzione del servizio l'aggiudicatario dovrà adottare di propria iniziativa tutti i provvedimenti e le cautele atte ad evitare danni alle persone (propri lavoratori, personale di AREU, pubblico e chiunque altro terzo) e alle cose (beni mobili ed immobili di proprietà di AREU o di terzi).

L'aggiudicatario sarà pertanto responsabile dell'opera del proprio personale e, ai sensi dell'art. 1228 del Codice Civile, dovrà ottemperare a tutte le disposizioni previste dalla legge e dai regolamenti, a sua esclusiva cura, spese e responsabilità. Invero, con la stipula del contratto, l'aggiudicatario assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni cagionati dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali riferibili all'aggiudicatario stesso, anche se eseguite da parte di terzi. L'aggiudicatario si obbliga a manlevare e tenere indenne AREU dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione ai danni derivanti dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Anche a tal fine, l'aggiudicatario dichiara di essere in possesso di adeguata copertura assicurativa a garanzia di responsabilità civile per danni a cose o terzi nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali per tutta la durata del contratto, compreso l'eventuale periodo di proroga. La predetta copertura assicurativa dovrà essere garantita o da una o più polizze pluriennali o polizze annuali che dovranno essere rinnovate con continuità sino alla scadenza del contratto pena la risoluzione del contratto stesso.

Infatti resta inteso che l'esistenza e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo per tutta la durata del contratto è condizione essenziale per AREU e, pertanto, qualora l'aggiudicatario non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta, il contratto potrà essere risolto di diritto, con conseguente incameramento della cauzione definitiva, a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

Copia della predetta polizza dovrà essere consegnata ad AREU prima della stipula del contratto, pena la risoluzione del rapporto.

Resta ferma l'intera responsabilità dell'aggiudicatario anche per danni eventualmente non coperti dalla predetta polizza assicurativa ovvero per danni eccedenti i massimali assicurati.

17 ESONERO DI RESPONSABILITÀ E TRASFERIMENTO DEI RISCHI

L'aggiudicatario risponde di tutti i danni causati, a qualsiasi titolo, nell'esecuzione del rapporto contrattuale:

- a persone o cose alle dipendenze e/o di proprietà dell'Impresa stessa;
- a persone o cose alle dipendenze e/o di proprietà dell'Amministrazione, che stipula il contratto;
- a terzi e/o cose di loro proprietà.

L'aggiudicatario è responsabile nei confronti dei terzi e dell'Amministrazione per i danni derivanti dall'inadempimento delle obbligazioni contrattuali.

Durante l'esecuzione del contratto, l'aggiudicatario è responsabile per danni derivanti a terzi dall'operato dei propri dipendenti; pertanto, dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele necessari, con obbligo di controllo, al fine di garantire le condizioni di sicurezza e prevenzione infortuni in tutte le operazioni connesse al contratto.

L'aggiudicatario è tenuto a risarcire l'Ente del danno causato da ogni inadempimento alle obbligazioni derivanti dal presente capitolato speciale d'appalto, ogniqualvolta venga accertato che tale danno si sia verificato in violazione delle direttive impartite dall'Ente.

Nel caso l'Amministrazione accerti che norma non sia stata esplicitamente richiamata o trascritta in un subcontratto, ferma restando, ai sensi del comma 9, articolo 3 della legge 136/2010, la sua nullità, l'Affidante del subcontratto è sottoposto al pagamento di una penale pari al 10% del valore del subcontratto affidato, e comunque non inferiore a 500 euro.

Nel caso l'Amministrazione accerti un ritardato invio della SCHEDA T&T, l'Affidante e l'Affidatario sono tenuti a pagare una penale pari all' 1 per mille del valore del subcontratto per ogni giorno di ritardo, fino alla concorrenza del 5% del subcontratto stesso.

Nel caso l'Amministrazione aggiudicatrice accerti che la SCHEDA T&T contiene informazioni che non corrispondono al vero, oltre alla trasmissione della notizia alle competenti Autorità, si riserva il diritto di applicare nei confronti dell'Affidante e dell'Affidatario una penale ciascuno, da un minimo del 5% ad un massimo del 10% del subcontratto in relazione alla gravità della non correttezza delle informazioni fornite.

18 OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

Tutte le conoscenze, informazioni, notizie, dati, procedure, applicazioni software, codici sorgenti, documenti e formule segrete e nuove (in seguito "informazioni"), trasferite all'aggiudicatario o di cui l'aggiudicatario venga a conoscenza nell'ambito del contratto, non potranno essere divulgate e/o utilizzate – sia direttamente sia indirettamente – per fini estranei al contratto.

In tal senso, l'aggiudicatario è obbligato a mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga a conoscenza, a non divulgarli in alcun modo e a non farne utilizzo, a qualsiasi titolo, per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto.

L'aggiudicatario è responsabile dell'osservanza degli obblighi anzidetti da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di quest'ultimi.

L'obbligo di riservatezza si intende esteso anche al periodo successivo alla cessazione del presente accordo e in ogni modo fino a quando le relative informazioni non siano divulgate da parte del legittimo titolare o diventino legittimamente di pubblico dominio.

È fatto obbligo di non rivelare, usare o impiegare, per fini diversi da quelli stabiliti nel presente accordo, qualunque dato, documento o informazione relativi ai diritti esclusivi, alle attività, ai piani o agli affari dell'altra parte o di terzi, acquisiti nell'esecuzione del presente contratto, salva l'autorizzazione scritta dell'altra Parte o dei terzi medesimi, per quanto di rispettiva competenza.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza AREU avrà la facoltà di dichiarare risolto in tutto o in parte il contratto, fermo restando che l'aggiudicatario sarà tenuto a risarcire tutti i danni che da ciò dovessero derivare ad AREU o a terzi.

L'aggiudicatario si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal D. Lgs. 196/03 e s.m.i. e dai relativi regolamenti di attuazione in materia di riservatezza, nonché tutte le disposizioni in materia di tutela e salvaguardia dei dati personali.

19 MONITORAGGIO DEL SERVIZIO E DECURTAZIONE DEL CANONE

L'Ente adotterà, fin dalla fase di avvio della fornitura, un monitoraggio continuo per valutare la corretta attivazione ed erogazione della fornitura come da contratto.

Nel caso in cui la rilevazione evidenziasse situazioni di criticità, l'impresa sarà tenuta ad intervenire a ripristinare la fornitura come da contratto.

Al riscontro di una diminuzione delle prestazioni che comprometta l'attività prevista, nell'ambito del monitoraggio e liquidazione delle competenze mensili, verranno attivate decurtazioni sui pagamenti proporzionali al livello di disservizio accertato.

La decurtazione avverrà in seguito a richiesta motivata dell'Ente. L'aggiudicatario potrà opporsi con motivate controdeduzioni entro 15 gg. solari dalla notifica delle contestazioni. Qualora dette deduzioni non siano ritenute idonee a giudizio di AREU e del DEC, ovvero non pervengano nel termine indicato, verranno applicate le decurtazioni come sopra indicate.

20 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

AREU avrà la facoltà di risolvere "ipso facto" il contratto, mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata a mezzo PEC, nei seguenti casi:

- avvalendosi della facoltà di recesso consentita dall'art. 1671 del Codice Civile;
- per motivi di pubblico interesse, adeguatamente specificati nell'atto dispositivo;
- in caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali;
- in caso di cessazione dell'attività, oppure in caso di procedure fallimentari intraprese a carico della ditta aggiudicataria;
- nei casi di cessione del contratto, non ammessi dalla legge;
- in caso di sub-appalto non autorizzato dall'AREU ai sensi del successivo articolo;
- qualora, dopo tre contestazioni formali comunicate con PEC da parte della stazione appaltanti nello stesso anno solare, dovessero persistere ritardi nell'esecuzione del contratto o quest'ultimo continuasse ad essere svolto in modo gravemente insufficiente;
- nel caso in cui si verificano le cause di nullità previste dall'art.3 della Legge n.136/13.08.2010.

In caso di risoluzione del contratto a causa dell'impresa aggiudicataria, la stazione appaltante ha il diritto di:

- assumere le decisioni più opportune per assicurare la continuità del contratto senza che gli altri concorrenti della gara possano vantare diritto alcuno;
- addebitare al Fornitore una quota fino ad un massimo del 10% del valore di aggiudicazione (IVA esclusa), a titolo di penale e di indennizzo dovuto alle stazioni appaltanti, salvo il risarcimento di eventuali maggiori danni;
- rivalersi anche sugli eventuali crediti vantati dalla ditta per il contratto precedentemente svolto;
- incamerare il deposito cauzionale e/o richiedere il risarcimento dei maggiori danni subiti.

Nei casi di risoluzione del contratto di cui sopra, l'Amministrazione appaltante si riserva ogni diritto al risarcimento dei danni subiti e, in particolare, si riserva di esigere dal contraente il rimborso di eventuali maggiori spese incontrate rispetto a quelle che avrebbero sostenuto in presenza di un regolare adempimento del contratto.

L'impresa si deve attenere alla vigente normativa riguardo all'interruzione di pubblico servizio e deve rispettare completamente le esigenze operative dell'ente e prestare piena collaborazione per assicurare il subentro meno problematico possibile di altra Impresa nell'esecuzione del contratto.

21 FORO COMPETENTE

In caso di ricorso all'Autorità Giudiziaria nella fase di indizione e svolgimento della procedura di gara è competente esclusivo e inderogabile il Foro di Milano.

22 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Si informa che, ai sensi dell'art.15 e dell'Allegato I.2 del D.Lgs. 36/2023, per la presente gara il Responsabile Unico del Progetto è il Dott. Alessandro Gervasi, Direttore S.C. Gestione approvvigionamenti (e-mail: approvvigionamenti@areu.lombardia.it).

Milano, 28/08/2026